



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Ezio Tarantino

BIDS Biblioteca Interateneo digitale
della Sapienza

Ask a librarian: come organizzare il servizio

L'esperienza alla Sapienza Università di Roma



Chiedi @
Bibliotecario

Chiedi @l bibliotecario



I primi passi

- **2001** – Progetto VRD
 - Coinvolte tutte le aree disciplinari, Corso formazione per Webmaster di primo livello

Chiedi @l bibliotecario



I primi passi

■ **2002** – Aggiornamento Progetto VRD

- I VRD rappresentano la necessaria integrazione della Biblioteca Digitale, e in essi dovranno confluire gli strumenti didattici e tutte le altre possibili informazioni a supporto e corollario della ricerca.
- Viene creata una redazione formata da 6 bibliotecari BIDS, uno per area.
Lo scopo è quello di stabilire uno schema uniforme nei contenuti e nella grafica, amalgamando, dove necessario, i VRD alle risorse da tempo esistenti (COBAB e COBAI).

Chiedi @l bibliotecario



Eventi, Convegni

- Aprile 2003: "Il reference in cooperazione", corso AIB (Elena Boretti)
- Dicembre 2003: "Informare a distanza: i servizi di reference remoto e il ruolo della cooperazione", convegno Scandicci
- Marzo 2004: "Il servizio di reference e l'uso delle risorse elettroniche nella biblioteca ibrida, Corso AIB (Paola Gargiulo)
- Marzo 2004: "Progettare la user education", corso AIDA (Sonia Minetto)

Chiedi @l bibliotecario



I primi passi

- **2003** – Sviluppo Progetto VRD
 - 20 maggio: parte il progetto ROL-Reference on line
 - Luglio: formazione gruppo di lavoro
 - Luglio: questionario sul Reference

Chiedi @l bibliotecario



Principi

- Secondo Michel Bauwens, l'autore del "Manifesto dei **cybrarian**", le competenze richieste a un **cybrarian**, oltre a quelle legate alla ricerca di informazione in rete, sono abilità legate alla capacità di fare gruppo e di ambito sociale e relazionale.
- Biblioteca come strumento di conoscenza
- La biblioteca senza barriere deve accettare domande senza barriere e deve dare risposte senza barriere
- Accesso alle risorse, valutazione, istruzione dell'utente

Chiedi @l bibliotecario



Luglio 2003: Bozza progetto reference online

- Questionario (elaborazione, somministrazione, analisi)
- Censimento e analisi dei servizi di reference centralizzati esistenti altrove
- 1. Definizione e scopi del reference centralizzato alla Sapienza
- 2. Situazione del reference alla Sapienza
 - Risorse esistenti
 - organizzazione
 - personale
 - formazione
 - spazi (reali e virtuali)
 - attrezzature
- 3. Risorse necessarie
 - organizzazione
 - personale
 - formazione
 - spazi (reali e virtuali)
 - attrezzature
- 4. Fasi e tempi del progetto
 - Realizzazione
 - Promozione
 - Verifica e controllo
- 5. Costi del progetto

Chiedi @l bibliotecario



Febbraio 2004: Avvio formale del progetto

- Costituzione gruppi di lavoro
 - Generali (Formazione, feedback, linee guida, ricerca finanziamenti, ricerca & sviluppo, progettazione software, web design)
 - Specifico per l'ASK (un bibliotecario per area)

Chiedi @l bibliotecario



Esempi e documenti in rete

- Biblioteca Sala Borsa di Bologna
"Chiedilo al bibliotecario"

www.bibliotecasalaborsa.it/content/reference/online-reference.html

- Regione Toscana
"Chiedi in biblioteca"

www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/index.shtml

- Politecnico di Milano
"Chiedi @lla tua biblioteca"

www.biblio.polimi.it/refonline/index.php

Chiedi @l bibliotecario



Esempi in rete

- Biblioteca CIS Maldura, Università di Padova:
"Reference online unico (strumenti e servizi)
per l'area umanistica: studio di fattibilità"
www.maldura.unipd.it/biblio/documenti/progetto2003.html
- Linee Guida per il servizio di digital
reference (IFLA Digital Reference Guidelines)
Sezione Reference Work (Reference Work
Section)
www.aib.it/aib/cen/ifla/srwdigref.htm

Chiedi @l bibliotecario



- Febbraio 2004: Avvio formale del progetto
- Costituzione gruppi di lavoro
 - Generali (Formazione, feedback, linee guida, ricerca finanziamenti, ricerca & sviluppo, progettazione software, web design)

Disciplina: Medicina

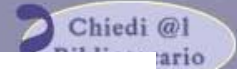
Argomento: sonno fisiologico nei parkinsoniani

*****Testo della domanda*****

Testi, riviste, articoli e quant'altro sull'argomento

- Linee guida (per gli operatori)
- Istruzioni (per gli utenti)
- Rilasciato software definitivo
- Nuovo logo

Chiedi @l bibliotecario



Gli operatori devono:

- rispettare i principi della libertà intellettuale;
- impegnarsi a fornire il servizio nel modo più efficace e veloce

Occorre

Tecnologie di domande alle quali il servizio non risponde:

- conoscenza approfondita delle fonti di consultazione ;
- abilità nel fare ricerche bibliografiche su basi dati e risorse cartacee e online in sostituzione dell'utente;
- capacità di comunicare con chiarezza per iscritto uale si rinvia l'utente all'apposito

[I/s8/proj/gpl.htm](#) [Accessed

10/30/2003].

- Bernie Sloan, Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines, "Reference and User Services Quarterly" 38 (1998), p. 77-81. Testo originale riprodotto, col consenso dell'American Library Association, su <http://www.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html>. Traduzione italiana a cura della Commissione Nazionale Università e Ricerca dell'AIB, con l'autorizzazione dell'Autore.

- Facets of Quality for Digital Reference Services <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> (June 2003).

- ALA, Draft VR Guidelines, 5/2003.

- Regione Toscana, Linee guida del servizio (2003)

http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi_web/chiedi_biblioteca/linee_guida.shtml

Chiedi @l bibliotecario



 **La Sapienza**
Università degli Studi di Roma

 **VRD**
Virtual Reference Desk

guida dell'utente nel labirinto dell'informazione



[cos'è il VRD](#) [come usare il VRD](#) [FAQs](#) [glossario](#)

Architettura
Ingegneria
Scienze
Scienze politiche
Statistica

Medicina
Economia
Giurisprudenza
Scienze umane
Scienze sociali

 Chiedi al bibliotecario

ricerca veloce • [aggiungi una risorsa](#) • [contattaci](#)

Chiedi @l bibliotecario



La GUIDA dell'utente

[Home](#) [Risorse generali](#) [Glossario](#) [Link utili](#)

nel labirinto dell'informazione

[Istruzioni](#) [Faq](#) [Area riservata](#)

Sportello virtuale delle informazioni

Una guida nella ricerca di risorse di rete e nei servizi offerti dalle biblioteche del nostro Ateneo per studenti, ricercatori, docenti e tutti coloro che siano alla ricerca di informazioni.

 Architettura

 Economia

 Giurisprudenza

 Ingegneria

 Medicina

 Scienze MFN

 Scienza politica

 Scienze sociali

 Scienze umane

 Statistica



Gruppo di lavoro

Versione 20060124

Webmaster Domenico Bogliolo

by Be Smart

Contatore visite

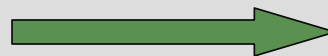
»Area di lavoro



<http://w3.uniroma1.it/vrd/chiedi.asp>

1

FORM PER INOLTRE LA DOMANDA



@Ask

posta elettronica



2



Login - password



3

FORM PER LA RISPOSTA

Area amministrativa



@Utente

DB

Database Access



5



FAQ sul Web

4



Area amministrativa

Tabella

- ✓ Dati anagrafici
- ✓ Testo delle domande
- ✓ Data inoltr
- ✓ Disciplina
- ✓ Argomento
- ✓
- ✓ Testo risposta
- ✓ Data risposta
- ✓ Campi di controllo

Chiedi @l bibliotecario



La GUIDA dell'utente

nel labirinto
dell'informazione

[Home](#) [Risorse generali](#) [Glossario](#) [Link utili](#)

[Istruzioni](#) [Faq](#) [Area riservata](#)

-  Architettura
-  Economia
-  Giurisprudenza
-  Ingegneria
-  Medicina
-  Scienze MFN
-  Scienze politiche
-  Scienze sociali
-  Scienze umane
-  Statistica

>> Sei in Chiedi al Bibliotecario

Prima di formulare la domanda ti consigliamo:

- ♦ di consultare il VRD di tuo interesse
- ♦ di leggere [le istruzioni](#) per sapere cosa puoi o cosa non puoi chiedere
- ♦ Consultare [l'archivio delle domande e delle risposte più interessanti](#)

Inserisci i tuoi dati (obbligatori quelli con **)

cognome **	nome **
<input type="text"/>	<input type="text"/>
e-mail **	telefono
<input type="text"/>	<input type="text"/>
qualifica **	ente ** (es. univ. La Sapienza)
-- scegli -- <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>
la tua facoltà	
-- scegli -- <input type="button" value="v"/>	

Inserisci la tua domanda (nella forma più chiara e breve possibile)

disciplina **
-- scegli -- <input type="button" value="v"/>
l'argomento **
<input type="text"/>
il testo della tua domanda **
<input type="text"/>

Chiedi @l bibliotecario



il testo della tua domanda **

fonti già consultate

Inviando il modulo si accetta il trattamento dei dati personali al solo scopo dell'espletamento del servizio richiesto, secondo quanto stabilito dal D.lgs. 30 giugno 2003 n.196 sul trattamento dei dati personali.

Gruppo di lavoro Versione 20060124 Webmaster Domenico Bogliolo

Scarica posta Scrivi Rubrica Rispondi Rispondi a tutti Inoltra Etichetta Elimina Indesiderata

Oggetto: Domanda da "CHIEDI AL BIBLIOTECARIO" - TEST TEST

Da: [Stefano Petraccone](#)

Data: 21/03/2007 14.16

A: tiziana.babusi@uniroma1.it, petraccone@besmart.it

Cc: petraccone@besmart.it, reference@uniroma1.it

Per rispondere: w3.uniroma1.it/vrd/login.aspx?disciplina=Botanica&UID=2007321141607035

Disciplina: Botanica

Argomento: TEST TEST

*****Testo della domanda*****

questo è solamente un test

fonti già consultate:

*****La domanda arriva da*****

Stefano Petraccone

e-mail: petraccone@besmart.it

telefono: 0689924801

qualifica: studente

ente: be Smart

facoltà: Ingegneria

18

AREA AMMINISTRATIVA

- Tutte le domande
- Domande con risposta
- Domande senza risposta

- Domande delle altre discipline

- Archivio Domande Web
- Archivio Domande Web di tutte le discipline

- Profilo Operatore

- Esci

Dati del richiedente

cognome

Petraccone

nome

Stefano

e-mail

petraccone@besmart.it

telefono

0689924801

qualifica

studente

ente

Be Smart

facoltà

Ingegneria

Domanda

Data della domanda: 21/03/2007 14.16.48

disciplina

Botanica

l'argomento

TEST TEST

testo della domanda

questo è solamente un test

Salve.

Ho già richiesto se fosse possibile recuperare in qualche modo la password del mio account BIDS "Sapienza" e purtroppo mi avete detto che questo non è possibile.

Salva

Annulla

fonti già consultate

Risposta

Gentile

***La ringrazio di aver usato il nostro servizio e non esiti a ricontattarmi nel caso le occorran altre indicazioni.
Cordiali saluti***

Allegato:

Sfoggia...

Classificazione della domanda

Invia la risposta

Bibliografia
Document delivery
Informazione bibliografica
Informazione catalogo
Orari biblioteca
Prestito
Tesi di laurea
Non classificabile

Chiedi @l bibliotecario



Risposta da "CHIEDI AL BIBLIOTECARIO" - antropologia psicologica - Mozilla Thunderbird

File Modifica Visualizza Vai Messaggio Strumenti Aiuto

Scarica posta Scrivi Rubrica Rispondi Rispondi a tutti Inoltra Etichetta Elimina Indesiderata Stampa Indietro Avanti

Oggetto: Risposta da "CHIEDI AL BIBLIOTECARIO" - antropologia psic Da: [CHIEDI AL BIBLIOTECARIO Area di Psicologia](#) 01/08/2006 11.3

Gentile [redacted]

per avere informazioni su questa disciplina, le consiglio di consultare il sito ufficiale della Society for Psychological Anthropology (URL: <http://www.aaanet.org/SPA/>).

Le consiglio inoltre la lettura del volume: A Companion to psychological anthropology : modernity and psychocultural change / edited by Conerly Casey and Robert B. Edgerton - Malden - 2005

reperibile presso le seguenti biblioteche:

Biblioteca dell'Istituto di Discipline della Comunicazione della Facolta' di Lettere e Filosofia dell'Universita' degli Studi di Bologna - Bologna - BO

Centro di documentazione del Dipartimento di studi sociali e politici dell'Università degli studi di Milano - Milano - MI

Biblioteca S. Carlo - Modena - MO

La ringrazio di aver usato il nostro servizio e non esiti a ricontattarmi nel caso le occorran altre indicazioni. Per aiutarci a migliorarlo, la prego di compilare questo breve questionario: <http://w3.uniroma1.it/vrd/questionario.aspx?UID=20067251634008993167>

Le garantisco l'anonimato sulle informazioni fornite.

Grazie e cordiali saluti

Chiedi @l bibliotecario



QUESTIONARIO

La ringraziamo di volerci dedicare il Suo tempo per la compilazione di questo breve questionario.

Le Sue informazioni, catalogate in maniera del tutto anonima, contribuiranno a rendere il servizio più funzionale ed efficiente.

- Che genere di domanda ha rivolto?
 - ☐ **Informazioni bibliografiche** (es. : ricerca di opere di un determinato autore o su un determinato argomento; verifica di dati e citazioni; etc.)
 - ☐ **Informazioni fattuali** (es. : verifica della disponibilità e localizzazione di materiale bibliografico; indirizzi e orari di biblioteche; etc.)
 - ☐ **Informazioni tecniche** (es. : modalità di utilizzo di banche dati; strategie di ricerca su un argomento specifico)
 - ☐ **Altro**
- La nostra risposta ha incontrato le Sue aspettative?
 - ☐ SI ☐ NO
- Come valuterebbe la risposta in termini di:
 - pertinenza ▼
 - aggiornamento ▼
 - tempi di risposta ▼
- Ritiene che il servizio sia utile per la Sua attività?
 - ☐ SI ☐ NO
- Userà nuovamente il nostro servizio?
 - ☐ SI ☐ NO
- Commenti (opzionale)

Invia i dati

Chiedi @l bibliotecario



AREA AMMINISTRATIVA

- Tutte le domande
- Domande con risposta
- Domande senza risposta

- Domande delle altre discipline

Archivio Domande Web

- Archivio Domande Web di tutte le discipline

- Profilo Operatore

- Esci

Chiedi @l bibliotecario



La GUIDA dell'utente

nel labirinto
dell'informazione

[Home](#) [Risorse generali](#) [Glossario](#) [Link utili](#)

[Istruzioni](#) [Faq](#) [Area riservata](#)

AREA AMMINISTRATIVA

Disciplina:
Medicina

- Tutte le domande
- Domande con risposta
- Domande senza risposta

- Domande delle altre discipline

Archivio Domande Web

- Medicina
- Archivio Domande Web di tutte le discipline

- Profilo Operatore

- Esci

Domande 51 - 60 di 92

<<Precedente - Successiva >>

Lista domande di Medicina

Data	Argomento	Risp.	Web	'0	!
10/2/2005	ricerca periodico	X		'0	
21/3/2005	Richiesta articolo	X		'0	
18/4/2005	riviste on-line	X		'0	
2/5/2005	neurologia	X		'0	
6/5/2005	insufficienza cardiaca	X		'0	
3/7/2005	microgravità e tiroide	X		'0	
8/7/2005	su quale testo	X			
17/8/2005	accesso remoto	X			
25/8/2005	Tubercolosi Polmonare	X			
2/9/2005	patologie del pavimento pelvico nel puerperio	X		'0	

Gruppo di lavoro

Versione 20060124

Webmaster Domenico Bogliolo

Chiedi @l bibliotecario



La GUIDA dell'utente

nel labirinto
dell'informazione

[Home](#) [Risorse generali](#) [Glossario](#) [Link utili](#)

[Istruzioni](#) [Faq](#) [Area riservata](#)

AREA AMMINISTRATIVA

Disciplina:
Medicina

- Tutte le domande
- Domande con risposta
- Domande senza risposta
- Domande delle altre discipline

Archivio Domande Web

- Medicina
- Archivio Domande Web di tutte le discipline
- Profilo Operatore
- Esci

Domande 51 - 60 di 92

<<Precedente - Successiva >>

Lista domande di Medicina

Data	Argomento	Risp.	Web	'0	!
10/2/2005	ricerca periodico	X		'0	
21/3/2005	Richiesta articolo	X		'0	
18/4/2005	riviste on-line	X		'0	
2/5/2005	neurologia	X		'0	
6/5/2005	insufficienza cardiaca	X		'0	
3/7/2005	microgravità e tiroide	X		'0	
8/7/2005	su quale testo	X			
17/8/2005	accesso remoto	X			
25/8/2005	Tubercolosi Polmonare	X			
2/9/2005	patologie del pavimento pelvico nel puerperio	X		'0	

Gruppo di lavoro

Versione 20060124

Webmaster Domenico Bogliolo

Chiedi @l bibliotecario



interessarle.
Purtroppo nella sua domanda non specifica quale aspetto dell'argomento le interessi.
legga l' allegato e se trova qualche argomento da approfondire mi riscriva

***La ringrazio di aver usato il nostro servizio e non esiti a ricontattarmi nel caso le occorran altre indicazioni.
Cordiali saluti***

Allegato (200556215204317678-pubmed-result.txt)

Data di risposta: 10/05/2005 13.03.06

Classificazione della domanda

Lista domande di Medicina

Sito pubblico

☒ Visibile sul sito pubblico

Aggiorna stato

Gruppo di lavoro

Versione 20060124

Webmaster Domenico Bogliolo

AREA AMMINISTRATIVA

- Tutte le domande
- Domande con risposta
- Domande senza risposta

- Domande delle altre discipline

Archivio Domande Web
- Archivio Domande Web
di tutte le discipline

- Profilo Operatore
- Esci

SCHEDA OPERATORE

Nome Cognome

Disciplina Nessuna DISCIPLINA è associata a questo utente

E-mail

	april 2008						
	lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
>	31	1	2	3	4	5	6
>	7	8	9	10	11	12	13
>	14	15	16	17	18	19	20
>	21	22	23	24	25	26	27
>	28	29	30	1	2	3	4
>	5	6	7	8	9	10	11

Data di
nuova
disponibilitàFirma
utenteAttivo Area
Utenti ☒Nome
Utente Password Livello

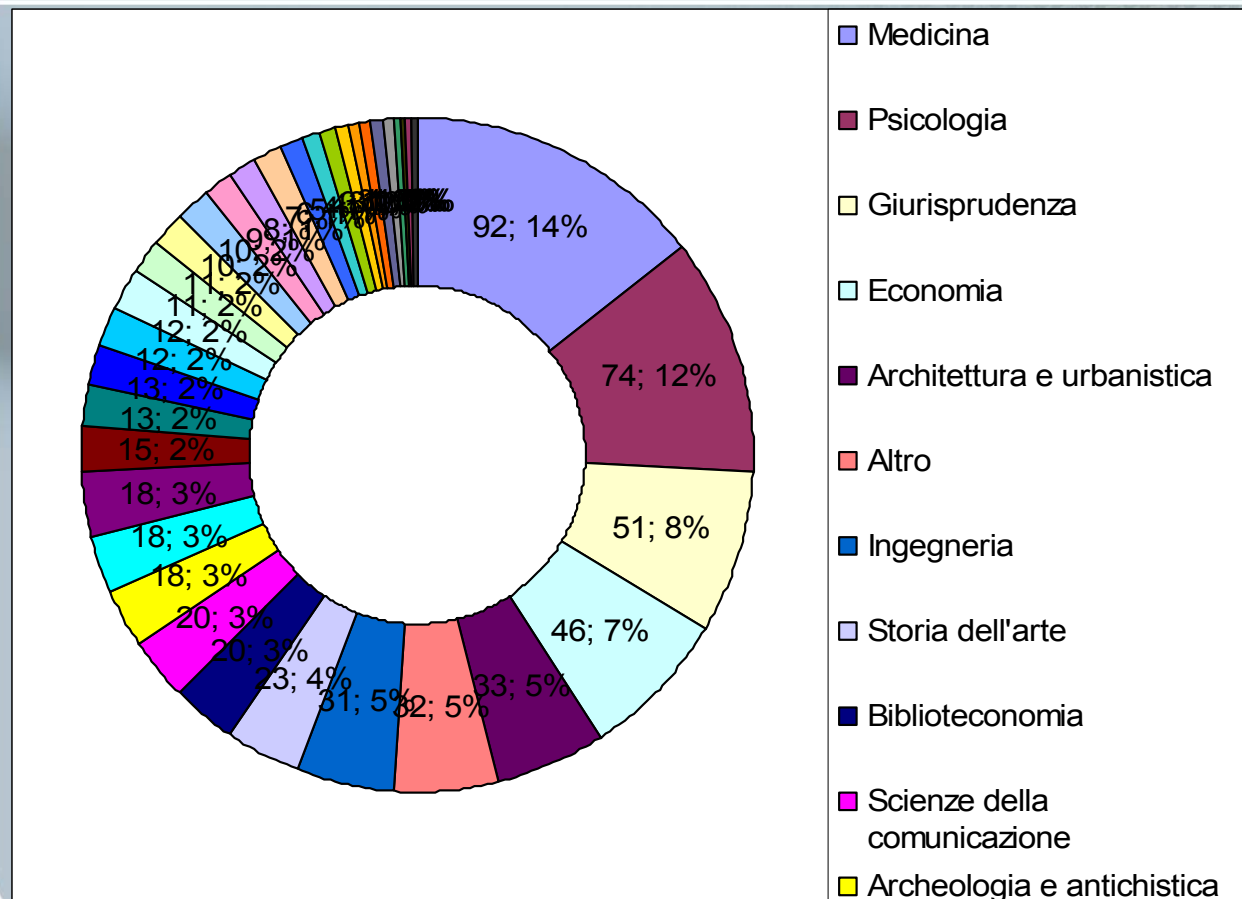
Chiedi @l bibliotecario



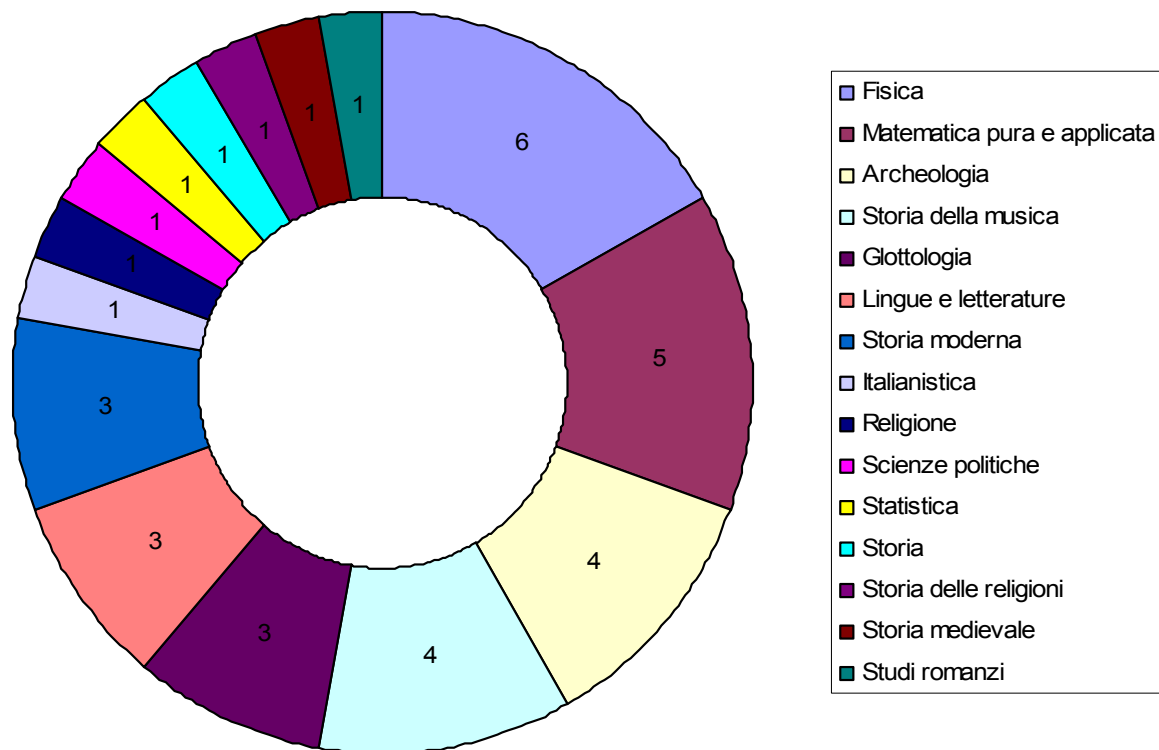
Un po' di numeri

- **617** domande in **1.205** giorni (una ogni 2 giorni)
- **412** risposte (**66%** delle domande pervenute). Il tempo medio delle risposte date è di **2,3** giorni
- In **169** occasioni è stata risposta nello stesso giorno in cui è arrivata la domanda.
[questi dati non tengono conto delle risposte che i bibliotecari, in qualche caso (non documentabile) hanno dato al di fuori del sistema, in occasione di fermi macchina o di problemi al software gestionale]

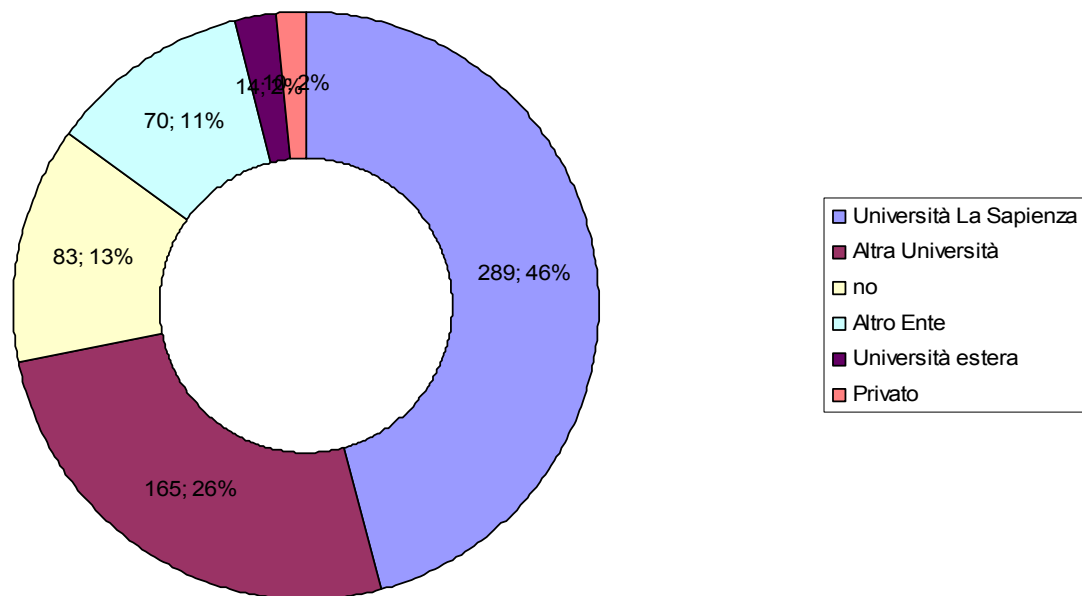
Discipline con più domande



Discipline con meno domande

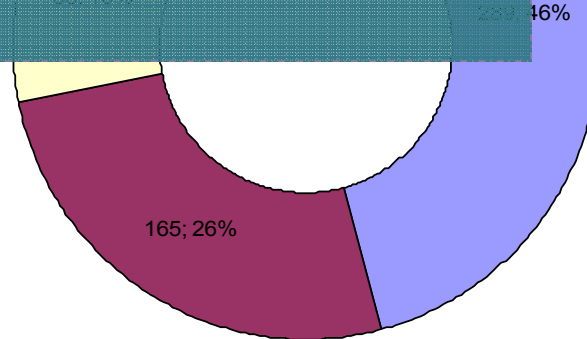


Provenienza delle domande



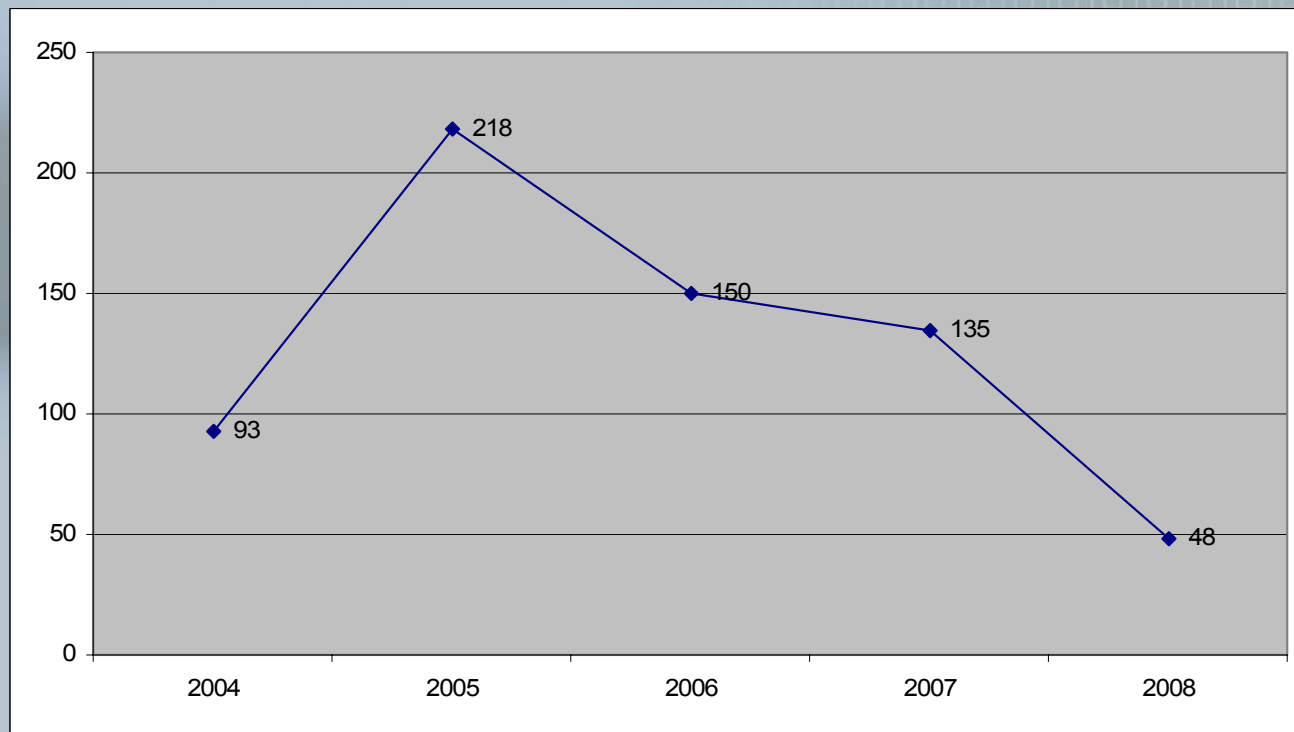
Provenienza delle domande

Ambasciata Tedesca, Londra
Brasile
Dirigente Primo Livello Radiologo
Istituto Storia Del Risorgimento Torino
Parrocchia
Ufficio Americano Dei Brevetti



- Università La Sapienza
- Altra Università
- no
- Altro Ente
- Università estera
- Privato

Domande negli anni



Chiedi (ancora) @I bibliotecario?

Il futuro

myspace.com
Ita

Technorati



LibraryThing

Chiedi (ancora) @I bibliotecario?

Il futuro (del Chiedi e dei VRD)

- Blog
- Forum
- Social bookmarking (del.icio.us etc.)

Chiedi al bibliotecario



Angelo Ariemma
Laura Armiero
Tiziana Babusci
Angelo Bardelloni
Valeria Belli
Antonella Capogrossi
Valeria Cianci
Velia Cipriani
Anna Maria Coppola
Mary Joan Crowley
Marina Dalla Torre
Francesca Galvagno
Francesca Gargiulo
Alessandra Gulotta
Franco Laicini
Maria Luisa Libutti
Edvige Malavolta

Alessandra Moroni
Maria Pia Pantano
Marino Panzanelli
Susanna Rospo
Leonardo Sacco
Anna Rita Schiavone
Carla Simone
Fabio Stassi
Rita Strazzeri
Elisabetta Tamburini
Antonio Torino
Gabriella Tufano
Lucilla Vespucci

Chiedi al bibliotecario



Grazie!

ezio.tarantino@uniroma1.it

Questa presentazione è scaricabile all'indirizzo:
<http://www.slideshare.net/eziotarantino>